

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan berjalannya waktu kemajuan ilmu pengetahuan teknologi mulai berkembang dan mengikuti perkembangan zaman. Salah satu indikasi dalam perkembangan ilmu pengetahuan di era globalisasi ditandai dengan banyaknya pengetahuan dan teknologi baru yang bisa dimanfaatkan manusia dalam berbagai aspek kehidupan. Kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi tentunya saling berkaitan dan bersinergi terhadap segala bentuk kegiatan manusia berupa pengetahuan yang kemudian teknologi berfungsi sebagai alat yang mempermudah akses penyebaran informasi atau ilmu pengetahuan yang kemudian akan berdampak kepada penggunaannya.

Perkembangan teknologi turut berdampak kepada seluruh aspek kehidupan, termasuk kedalam wilayah pendidikan formal. Hal tersebut terjadi karena kebutuhan pendidikan yang semakin hari dituntut untuk bergerak dan berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, penerapan teknologi informasi di wilayah aspek kehidupan menjadi suatu hal yang amat penting dalam menyelaraskan kemajuan zaman.

Hampir seluruh aspek kehidupan manusia dipengaruhi dan tidak dapat lepas dari jerat teknologi terutama elektronik. Mulai dari mengerjakan pekerjaan rumahan, mencari hiburan, menjalin komunikasi semuanya memakai elektronik sebagai media dan tentunya itu sangat memudahkan dan bermanfaat bagi manusia.

Media komunikasi dan informasi bisa dapat disebut sebagai media elektronik yang perkembangannya paling pesat, hal ini ditandai dengan banyaknya vitur-vitur *online* yang dapat di akses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat. Dan hal ini akan menjadi bermanfaat apabila digunakan denan baik dan bijak.

Abu al-Fath al-Bayunani dalam (Jafar, 2013) berpndapat bahwa secara skriptualis mendasarkan kajian media dakwah pada Q.S. Al-Maidah: 35.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَابْتَغُوا إِلَيْهِ الْوَسِيلَةَ وَجَاهِدُوا فِي سَبِيلِهِ لَعَلَّكُمْ

تَفْلَحُونَ

*“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan carilah jalan yang mendekatkan diri kepada-Nya, dan berjihadlah pada jalan-Nya, supaya kamu mendapat keberuntungan.”*

Al-Bayanuni merefleksikan ayat tersebut bahwa dai adalah orang yang paling layak mencari media yang dapat menyampaikan dakwahnya kepada manusia. Hal ini sejaln dengan hukum Allah di bumi, melalui pengutusan Rasul-rasul da penurunan kitab-kitab suci. Dia-lah yang kuasa memberi hidayah kepada manusia semuanya tanpa media-media ini. Dalam hal ini, da'i diposisikan sebagai konselor yang berupaya mencari jalan untuk konseli agar dapat kembali pada fitrahnya. Ayat ini pnulis jadikan acuan bahwa sebagaimana seorang da'i atau

konselor dan hamba pada umumnya harus mencari media (*wasail*) *taqarrub* kepada Alla dengan perlunya media dakwah bagi da'i atau mdia konseling bagi koselor. Maka, dalam rangka megajak kembali kepada Allah, mengjak kembali pada fitrah manusia semestinya selaknyaknya konselor mencari media yang tepat agar tujuan ajakannya dapat tercapai secara maksimal.

Peningkatan penggunaan internet menurut Zadrian Ardi saat ini mulai merambak ke semua aspek kehidupan untuk beberapa tahun kebelakang telah memberikan peluang dan tantangan untuk memberikan layanan konseling. Layanan konselin *online* ini didefinisikan sebagai layanan terapeutik yang diberikan oleh seorang professional yang membantu melalui internet dengan teks, audio maupun video. Hal ini sejalan dengan Q.S. An-Nahl : 78,

وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَرَ

وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

*“dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam Keadaan tidak mengetahui sesuatupun, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan dan hati, agar kamu bersyukur.”*

Secara tekstual menurut al-Bayunani, dalam ayat tersebut disebutkan tiga media informasi yaitu, pendengaran, pengelihatan dan hati. Dari tiga potensi

tersebut menunjukkan adanya tiga media informasi yang dapat diterapkan dalam konseling yaitu auditif, visual dan intelektual.

Hadirnya fasilitas komunikasi dan informasi yang didukung oleh internet yang telah berkembang sebagai hasil dari peningkatan penerimaan internet sebagai alat social yang sah, perbaikan mutu yang terus menerus pada perangkat keras dan perangkat lunak computer, terjadi beberapa pengembangan pedoman etika tertentu oleh berbagai organisasi professional atau badan peneliti ternyata menunjukkan hasil yang positif, dan menyatakan bahwa pembentukan pelatihan *online* untuk konselor diperlukan.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi juga mulai merambah dan mempengaruhi dunia konseling. Pelaksanaan konseling yang sudah lazim dilakukan adalah dengan format tatap muka langsung antara konselor dengan konseli. Namun sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi proses konselingpun berkembang dengan metode yang berbeda sebagaimana konseling tatap muka (*face to face*) antara konselor dan konseli yang dilakukan diruangan. Namun lebih dari itu konseling dapat dilakukan dengan format jarak jauh dengan bantuan teknologi yang dihubungkan dengan jaringan internet, yang dikenal dengan istilah e-konseling atau cyber counseling atau dikenal juga dengan istilah virtual counseling. (Wiyono, 2017)

Dampak perkembangan internet menurut Azrian Ardi mulai masuk pada dunia konseling di tandai dengan banyaknya situs-situs yang menyediakan layanan konseling secara *online*. Tercatat munculnya lebih dari 200.000 *Website* di seluruh

dunia yang menyediakan layanan konseling, yang di tunjang juga dengan ribuan konselor yang siap membantu individu dengan berbagai permasalahannya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya didapatkan data bawa *Facebook* menjadi layanan internet yang paling digandrungi, menurut data *Youthlab* Indonesia, 92% remaja (pelajar) Indonesia menggunakan *facebook* lebih sering dibandingkan dengan situs jejaring sosial lainnya. (Ma'rifah, 2014). Alasan mereka pun bermacam-macam, mulai dari ingin mencari teman sebanyak-banyaknya, mengenal dunia maya, mengikuti perkembangan zaman, dan lain sebagainya. Bahkan penelitian yang dilakukan oleh Fera, intensitas penggunaan *facebook* menunjukkan angka sebesar 85,71% memiliki intensitas sedang dan 14,28% memiliki intensitas tinggi, dan tidak ada seorang siswa pun yang memiliki intensitas rendah.

Faktor lain yang mendukung hadirnya layanan konseling *online* adalah jumlah psikolog di Indonesia masih terbatas. Hingga kini jumlah psikolog belum mampu memenuhi minimal kuota standar kesehatan yang ditetapkan WHO. Keberadaan psikolog dibandingkan dengan jumlah penduduk masih di bawah rasio ideal, yakni 22:100 ribu. Sementara, saat ini Indonesia dengan penduduk sekitar 241 juta jiwa baru memiliki sekitar 365 psikolog klinis. (Ika, 2016).

Dibutuhkannya layanan konseling *online* semuanya berawal dari banyaknya masyarakat yang bercerita tentang permasalahannya di media sosial, berharap mendapatkan dukungan, namun yang didapatkan berupa makian, dan ketika bercerita lewat teks dengan menggunakan *smarphoon* begitu mudah maka bukan

tidak mungkin untuk diciptakan *platform* konseling *online* yang dapat membantu tanpa menghakimi.

Permasalahan lain yang mendorong terjadinya konseling *online* karena banyak orang yang merasa takut untuk bertemu dengan konselor atau psikolog karena takut untuk memulai cerita dan takut dianggap gila. Maka dari itu konseling *online* bisa dijadikan sebagai alternatif lain untuk orang-orang yang ingin berkonsultasi tanpa harus mencari psikolog terlalu lama dan bisa dilakukan dengan jarak jauh.

Media konseling online di Indonesia sendiri kini telah mulai berkembang, dan banyak sekali menyediakan layanan konseling mulai dari yang berbayar hingga yang diberikan secara gratis. Salah satu penyedia jasa konseling *online* diantaranya adalah Ibunda.id

Ibunda.id merupakan platform konsultasi *online* berbasis *online* sebagai teman pertama untuk bercerita. Permasalahan yang sering muncul dan ditangani oleh Ibunda.id diantaranya fokus kepada topik masalah diri, percintaan, pertemanan dan keluarga. Ibunda.id bertujuan untuk menjadi tempat atau pertolongan pertama bagi orang-orang yang memiliki permasalahan dengan memberikan jalan keluar melalui konsultasi via *online* disediakan, juga dengan berbagai jenis artikel yang dapat menambah wawasan serta pengetahuan tentang psikologi dan beberapa tips dalam menyelesaikan permasalahan psikologis.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, masalah yang dapat diidentifikasi yaitu :

1. Bentuk pelayanan konseling *online* yang di sediakan Ibunda.id sehingga membuat Ibunda.id menjadi platform konseling *online* dengan lebih dari 50.000 konseli yang berkonsultasi.
2. Proses dan hasil dari pelaksanaan bimbingan dan konseling *online* yang diberikan oleh Ibunda.id
3. Meskipun menjadi salah satu platform konseling *online* terbaik di Indonesia, Ibunda.id pasti memiliki faktor-faktor yang mendukung serta faktor-faktor penghambat berjalannya konseling *online* di Ibunda.id

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masala penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pelayanan konseling *online* Ibunda.id?
2. Bagaimana tata cara pelaksanaan pelayanan konseling *online* Ibunda.id?
3. Apa saja kelebihan dan kekurangan pelayanan konseling *online* Ibunda.id?
4. Apa saja aspek-aspek pengembangan model konseling online Ibunda.id?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan konseling *online* Ibunda.id.
2. Untuk tata cara pelaksanaan pelayanan konseling *online* Ibunda.id.

3. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pelayanan konseling *online* Ibunda.id.
4. Untuk mengetahui aspek-aspek pengembangan model konseling online Ibunda.id?

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan pengetahuan ilmiah di bidang konseling khususnya konseling *online*. Disamping itu menjadi bahan teoritis untuk pihak-pihak penyediaan layanan konseling *online*.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi kepada semua pihak mengenai program pelayanan konseling *online* di Website Ibunda.id. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi instansi terkait dan masyarakat luas terhadap konseling *online*.

#### **E. Landasan Pemikiran**

1. Hasil Penelitian Sebelumnya

Bersadarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Nur Cahyo Hendro Wibowo pada tahun 2017 dengan judul “ ***Bimbingan Konseling Online***” didalam penelitiannya mendeskripsikan media layanan konseling



melalui internet yang di desain untuk memenuhi kebutuhan layanan konsultasi psikologis secara *online*.

Peneitian yang dilakukan Hermi Pasmawati pada tahun 2017 dengan judul “*Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Konseling di era Global*” didalam penelitiannya menjelaskan efektifitas dan efisiensi pelayanan konseling *online*. Konseling *online* pun dapat dilakukan oleh konselor sekolah untuk melakukan pelyanan konseling 24 jam kepada siswa dan orang tua siswa. Model media konseling *online* atau *cyber counseling* dapat dijadikan salah satu cara untuk melakukan konseling dengan tetap memperhatikan kode etik konseling.

## 2. Landasan Teoritis

### a. Konseling

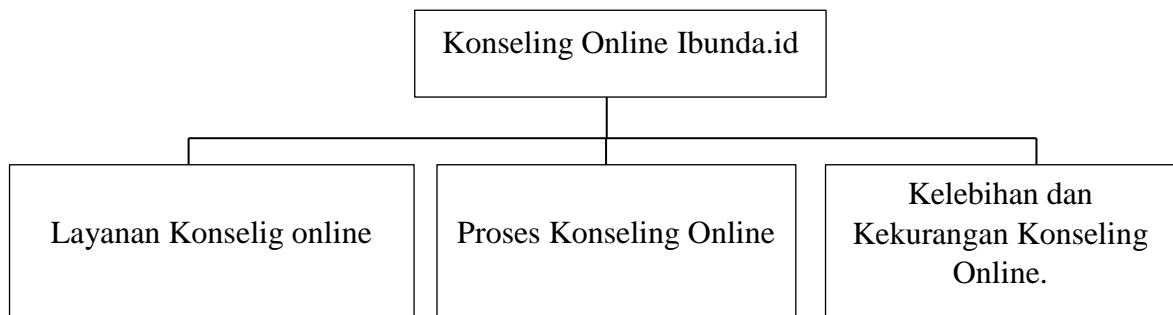
Konseling menurut Prayitno dan Erman Amti adalah layanan pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konsling oleh seorang konselor kepada individu yang sedang mengalami suatu masalah. (Prayitno E. A., 2004)

Menurut (Sukardi, Bimbingan dan Konseling, 1988) konseling merupakan hubungan timbal bail di antara dua orang individu, dimana seorang konselor berusaha membantu konseli untuk mencapai atau mewujudkan pemahaman tentang dirinya sendiri dalam kaitannya dengan masalah atau kesulitan yang dihadapi saat ini dan waktu mendatang.

Konseling memiliki asas-asas yang harus dijaga agar terjalin proses konseling yang baik, salah satu diantaranya asas kerahasiaan, asas kesukarelaan, asas keterbukaan, asas kegiatan, asas kemandirian. (Sholahudin, 2006)

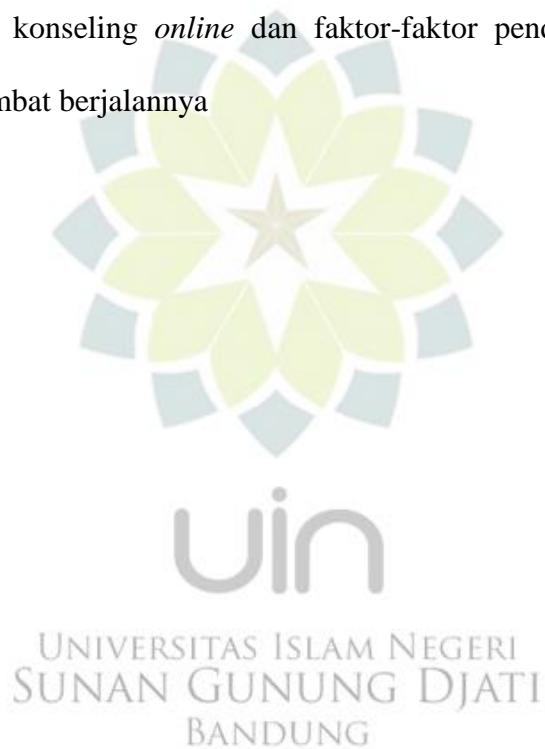
Konseling *online* telah berjalan sejak lama, menurut Koutsonika dalam (Wibowo, 2017) menyebutkan bahwa konseling *online* pertama kali muncul pada decade 1960 dan 1970. Saat itu pelayanan konseling *online* dilakukan berbasis teks dan sekarang mulai berkembang hamper sekitar sepertiga situs menawarkan konseling hanya dengan melalui e-mail. (Wibowo, 2017). Secara spesifik layanan konseling *online* terbagi kedalam dua jenis yaitu layanan non interaktif berupa situs yang berisi informasi dan nars sumber self help atau pertolongan mandiri. Lalu layanan interaktif synchronous atau secara langsung seperti chat atau instant messanging dan video conference, maupun interkatif asynchronous yang secara tidak langsung berupa terapi email atau terapi email dan Bulletin Boards Counseling. (Wibowo, 2017)

### 3. Kerangka Konseptual



**Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Layanan Konseling *Online* Ibunda.id**

Berdasarkan kerangka konseptual dari permasalahan yang diangkat, peneliti mencoba untuk mencari tahu tentang layanan konseling *online*, proses konseling *online* dan faktor-faktor pendukung serta faktor-faktor penghambat berjalannya



## **F. Langkah-Langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di Platform Ibunda.id. lokasi ini dipilih karena Platform Ibunda.id merupakan platform yang menyediakan pelayanan konseling *online* yang merupakan bagian dari jurusan Bimbingan Konseling Islam yang mempelajari teori-teori konseling, termasuk dalam hal ini pengembangan media konseling, sehingga peneliti dapat menemukan objek penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian data dan sumber data yang akan dibutuhkan oleh peneliti juga dapat ditemukan oleh peneliti, dan berbagai faktor penunjang lainnya yang menjadikan peneliti memilih lokasi ini. Yang menjadi objek penelitian di dalam penelitian ini ialah segala komponen yang ada pelayanan konseling *online*.

### **2. Paradigma dan Pendekatan**

Suatu penelitian ilmiah dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya apabila menggunakan suatu metode yang sesuai dengan kajian penelitian. Metode penelitian merupakan suatu cara untuk mencari kebenaran secara ilmiah berdasarkan pada data yang sesuai dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Metode penelitian sangat dibutuhkan karena akan memperjelas langkah atau cara-cara bagaimana menghasilkan data-data yang tepat dan sesuai dengan arahan tujuan dari penelitian. Sesuai dengan judul penelitian, metode yang digunakan dalam

penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulisan penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif karena untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu hal yang kemudian diklasifikasikan sehingga dapat diambil satu kesimpulan.

Penelitian deskriptif menurut Burhan Bungin adalah: “Penelitian yang menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul dimasyarakat yang menjadi permasalahannya itu, kemudian menarik ke permukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tertentu. Penelitian deskriptif dapat bertipe kualitatif dan kuantitatif sedangkan yang bertipe kualitatif adalah data diungkapkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat serta uraian-uraian.” (Bungin, 2001:124) Berdasarkan pengertian diatas, maka peneliti beranggapan bahwa penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang ditunjukan untuk memecahkan masalah pada waktu penelitian atau pada masa sekarang yang actual dalam memberikan gambaran.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian Kualitatif pada hakikatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Dengan demikian salah satu sifat pendekatan kualitatif adalah sangat deskriptif, artinya dalam penelitian ini diusahakan mengumpulkan data-data

deskriptif yang banyak dan dituangkan dalam bentuk laporan dan uraian, penelitian ini juga tidak menggunakan angka-angka dan statistik, walau tidak menolak data kuantitatif. (Nasution, 1996).

Melihat penjelasan diatas, maka pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif adalah: “Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.(Sugiyono, 2005).

Dengan menggunakan metode deskriptif penulis dapat mempelajari masalahmasalah dalam masyarakat secara situasi tertentu, termasuk hubungan kegiatankegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses-proses yang berlangsung dan pengaruhnya dari suatu fenomena. Dalam kasus enelitian ini, penulis mencoba mendeskripsikan bentuk layanan konseling *online*, proses pelayanan konseling *online* dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat layanan konseling *online*.

### 3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yatu menggunakan metode deskriptif kualitatif. Deskriptif yakni metode terhadap pemecahan

masalah yang diselidiki dengan menggambarkan secara sistematis dan aktual mengenai fakta-fakta penelitian. Sedangkan kualitatif penelitian dilakukan pada objek yang alamiah (apa adanya) untuk mendapatkan data yang mengandung makna atau data yang sebenarnya. Penelitian kualitatif menitikberatkan pada makna yakni data yang sebenarnya di Platform Ibunda.id. Alasan menggunakan metode ini adalah untuk mengungkap fenomena yang berkenaan dengan pelayanan konseling *online* di Platform Ibunda.id yakni untuk menggambarkan konsep, jenis layanan, proses dan tahapan, metode, serta hambatan-hambatan yang terdapat dalam pelayanan konseling *online* di Ibunda.id.

#### 4. Jenis Data dan Sumber Data

##### a. Jenis data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum obyek penelitian, meliputi: *Sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek, Visi dan Misi, struktur organisasi, keadaan konselor, keadaan konseli, jenis pelayanan, teknik pelayanan, hambatan-hambatan dan lain-lain.*

Adapun jenis data dalam penelitian ini ada dua yaitu:

- 1) Jenis data primer yaitu informasi yang diperoleh dari konselor tentang segala hal yang terdapat dalam pelayanan konseling

*online*. Jenis data sekunder yaitu segala data yang diperoleh dari orang-orang yang berkaitan dengan proses konseling yang tidak terkait secara langsung tetapi sangat membantu dalam memberikan informasi mengenai segala hal yang terdapat dalam pelayanan konseling *online*. , majalah, surat kabar dan artikel dari internet yang ditulis oranglain yang berkaitan dengan judul Pengembangan Model Koseling *Online*(Studi Deskriptif pada Platform Konseling *Online* Ibunda.id)

b. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini adalah informasi dari piak Ibunda.id, buku-buku, artikel, skripsi, jurnal ilmiah dan informasi lainnya yang bekaitan dengan masalah peneltian. Adapun sumber data yang diperoleh adalah:

- 1) Sumber data primer adalah pihak Ibunda.id.
- 2) Sumber data sekunder adalah buku-buku, artikel, skripsi, dan informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.

5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

a. Informan dan Unit Analisis

Informan penelitian adalah orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Informasi situasi dan kondisi latar



belakang penelitian didapatkan melalui informan. Dalam penelitian ini terdapat dua informan yaitu:

- 1) Informan kunci yaitu pihak Ibunda.id.
- 2) Informan non kunci, seperti pihak-pihak yang berkaitan dengan konseling *online*.

b. Teknik Penentuan Informan

Teknik dalam menentukan informan adalah snowball sampling. Snowball secara etimologi berarti bola salju. Teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar adalah teknik snowball sampling. Ibarat bola salju yang menggelinding yang lama-lama menjadi besar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang sampel, tetapi karena dengan dua orang sampel ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh orang-orang sampel sebelumnya. Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG